

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
BAN HÀNH LẦN: 02
MÃ HIỆU: STCL <02>

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Xuân Hòa	Lê Thị Huyền	Vĩnh Thông
Ký			
Chức danh	Thư ký ISO	Phó trưởng BCD ISO	Giám đốc

MỤC LỤC

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG	3
1. Lịch sử hình thành	3
2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ	5
2.1: Sơ đồ tổ chức.....	5
2.2. Chức năng nhiệm vụ	5
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ	
CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015..	13
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC.....	13
5. SỰ LÃNH ĐẠO.....	15
6. HOẠCH ĐỊNH.....	16
7. HỖ TRỢ.....	17
8. THỰC HIỆN.....	21
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....	25
10. CẢI TIẾN.....	26

Phụ lục I: Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL của Sở Tài chính Khánh Hòa theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Phụ lục II: Chính sách chất lượng

Phụ lục III: Kế hoạch thực hiện MTCL và Báo cáo thực hiện MTCL

Phụ lục IV: Bảng xác định và quản lý tri thức

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Tài chính thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra cam kết đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1. Lịch sử hình thành

- Năm đầu tiên sau ngày giải phóng, lực lượng cán bộ ngành Kinh tài được điều động về tiếp quản tại thị xã Nha Trang và các huyện không nhiều, nhưng phải đảm nhận công việc của các ngành: Tài chính, Thương nghiệp, Lương thực, Công nghiệp, Nông nghiệp và Ngân hàng. Đối với cơ quan Tài chính Khánh Hòa, khi đó được Bộ Tài chính và Ban Kinh Tài Khu V điều động bổ sung một số cán bộ để thành lập Ty Tài chính Khánh Hòa và Ban Tài chính cấp huyện.

- Tháng 9/1975, Ban Chấp hành Trung ương Đảng (Khóa III) họp Hội nghị lần thứ 24, quyết định nhiệm vụ chiến lược của cách mạng Việt Nam trong giai đoạn mới nhằm hoàn thành sự nghiệp thống nhất Tổ quốc, đưa cả nước bước vào chặng đường đầu của thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội. Để đảm bảo thống nhất lãnh đạo và phù hợp với tình hình Miền Nam sau ngày giải phóng, Hội nghị quyết định giải thể Trung ương Cục Miền Nam và các Khu ủy ở cả hai miền, sát nhập một số tỉnh thành những đơn vị hành chính kinh tế với quy mô cần thiết. Nhằm cụ thể hóa Nghị quyết Hội nghị lần thứ 24 của Ban Chấp hành Trung ương, Bộ Chính trị ra các Nghị quyết số 245-NQ/TW ngày 29/9/1975 về việc bỏ khu hợp tỉnh; Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 20/10/1975 về điều chỉnh việc hợp nhất một số tỉnh ở Miền Nam. Theo chủ trương của Trung ương, hai tỉnh Khánh Hòa và Phú Yên được hợp nhất thành tỉnh mới, lấy tên là tỉnh Phú Khánh. Ngày 29/10/1975, Ủy ban nhân dân cách mạng Khu Trung Trung bộ ra Quyết định số 155 về việc hợp nhất hai tỉnh Khánh Hòa và Phú Yên thành tỉnh mới, lấy tên là tỉnh Phú Khánh; giải thể Ủy ban nhân dân cách mạng tỉnh Phú Yên, Ủy ban nhân dân cách mạng tỉnh Khánh Hòa, thành lập Ủy ban nhân dân cách mạng tỉnh Phú Khánh, lấy thị xã Nha Trang là tỉnh lỵ, theo đó hợp nhất tổ chức bộ máy Đảng, chính quyền, mặt trận và các đoàn thể của hai tỉnh cũ theo tỉnh mới. Đối với cán bộ, công chức của Ty Tài chính Khánh Hòa và Ty Tài chính Phú Yên sát nhập thành lập Ty Tài chính Phú Khánh.

- Ngày 23/5/1988 UBND tỉnh Phú Khánh ban hành quyết định số 729/UB về việc sát nhập Ủy ban Vật giá vào Sở Tài chính, theo đó ngày 25/5/1988, Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Khánh ban hành Quyết định số 771/UB về việc sửa đổi tên gọi, chức năng, nhiệm vụ tổ chức bộ máy của Sở Tài chính; đổi tên Sở Tài chính gọi là Sở Tài chính-Vật giá.

- Ngày 30/6/1989, Kỳ họp thứ 5 Quốc hội khóa VIII ra Nghị quyết tách tỉnh Phú Khánh thành hai tỉnh mới là tỉnh Phú Yên và tỉnh Khánh Hòa. Tỉnh Khánh hòa

có 8 đơn vị hành chính, gồm thành phố Nha Trang và 7 huyện: Vạn Ninh, Ninh Hòa, Diên Khánh, Cam Ranh, Khánh Vĩnh, Khánh Sơn và Trường Sa. Ngày 01/7/1989 tái lập tỉnh Khánh Hòa, sau khi tái lập Tỉnh Khánh Hòa, ngày 28/7/1989, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 112/UB bổ nhiệm Ban lãnh đạo Sở Tài chính-Vật giá Khánh Hòa.

Từ ngày 01/10/1990 Cục thuế Khánh Hòa được thành lập trên cơ sở các phòng: Thuế tài vụ Hợp tác xã Nông nghiệp; Chi cục Thuế công thương nghiệp và Chi cục thuế Quốc doanh và quản lý Tài chính xí nghiệp; trước đó ngày 04/01/1990 Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng đã ký quyết định số 07/QĐ-HĐBT thành lập hệ thống kho bạc nhà nước trực thuộc Bộ Tài chính với chức năng chính là giúp Bộ trưởng Bộ Tài chính thực hiện quản lý nhà nước về quỹ ngân sách nhà nước. Sau 3 tháng chuẩn bị chu đáo, với sự chỉ đạo chặt chẽ và trực tiếp của Bộ Tài chính, sự phối hợp tích cực của Ngân hàng nhà nước, đặc biệt là sự quan tâm giúp đỡ, tạo mọi điều kiện thuận lợi của UBND các cấp và các ngành có liên quan, Kho bạc nhà nước đã hoàn thành tổ chức theo hệ thống dọc từ Trung ương đến địa phương (gồm 3 cấp: Trung ương, tỉnh và huyện) và chính thức đi vào hoạt động trên phạm vi cả nước từ ngày 01/4/1990, trong đó có Kho bạc nhà nước tỉnh và Kho bạc nhà nước các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Khánh Hòa.

* Ngày 31/12/2003 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 898/QĐ-CT đổi tên Sở Tài chính Vật giá thành Sở Tài chính kể từ ngày 01/01/2004.

* Ngày 06/4/2021 Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 836/QĐ-UBND về việc sắp xếp cơ cấu tổ chức Sở Tài chính. Theo đó, Phòng Quản lý giá và công sản được tổ chức lại thành 02 phòng: Phòng Quản lý Giá; Phòng Quản lý Công sản và Tài sản Nhà nước tại doanh nghiệp. Giải thể Phòng Tài chính doanh nghiệp, chuyển chức năng, nhiệm vụ về 02 phòng: Phòng Tài chính hành chính sự nghiệp và Phòng Quản lý Công sản và Tài sản Nhà nước tại doanh nghiệp. Cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính sau khi sắp xếp như sau:

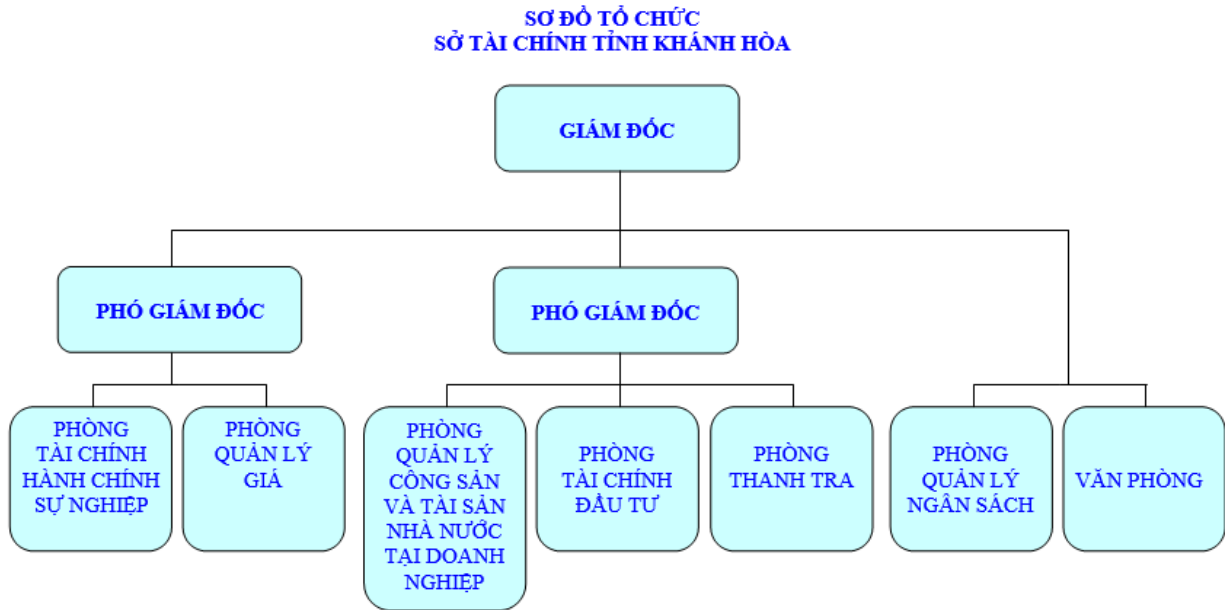
- Lãnh đạo Sở: có Giám đốc và không quá 04 Phó Giám đốc;
- Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở:
 - + Phòng Tài chính hành chính sự nghiệp;
 - + Phòng Quản lý Giá;
 - + Phòng Quản lý Công sản và Tài sản Nhà nước tại doanh nghiệp;
 - + Phòng Quản lý ngân sách;
 - + Phòng Tài chính đầu tư;
- Văn phòng;
- Thanh tra.

* Ngày 30/6/2022 Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 1872/QĐ-UBND về việc quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa;

* Ngày 28/11/2022 Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 3248/QĐ-UBND tạm phê duyệt danh mục vị trí việc làm của Sở Tài chính.

2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

2.1: Sơ đồ tổ chức



2.2. Chức năng nhiệm vụ

Sở Tài chính là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về tài chính; ngân sách nhà nước; thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước; tài sản nhà nước; các quỹ tài chính nhà nước; đầu tư tài chính; tài chính doanh nghiệp; kế toán; kiểm toán độc lập; lĩnh vực giá và các hoạt động dịch vụ tài chính tại địa phương theo quy định của pháp luật.

Sở Tài chính có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Tài chính.

Sở Tài chính thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật về lĩnh vực tài chính và các nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau:

- Trình Ủy ban nhân dân tỉnh:
- + Dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực tài chính;
- + Dự thảo chương trình, kế hoạch dài hạn, 05 năm và hàng năm về lĩnh vực tài chính theo quy hoạch, kế hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội của địa phương;
- + Dự thảo chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở theo quy định của pháp luật;

+ Dự thảo văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở;

+ Dự thảo các văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn chức danh đối với Trưởng, Phó của các đơn vị thuộc Sở; phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư dự thảo các văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn chức danh đối với Trưởng, Phó Trưởng phòng Phòng Tài chính - Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện;

+ Dự thảo phương án phân cấp nguồn thu và nhiệm vụ chi của từng cấp ngân sách của địa phương; xây dựng định mức phân bổ dự toán chi ngân sách địa phương; chế độ thu phí, lệ phí và các khoản đóng góp của nhân dân theo quy định của pháp luật để trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền;

+ Dự toán điều chỉnh ngân sách địa phương; các phương án cân đối ngân sách và các biện pháp cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ thu, chi ngân sách được giao để trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền;

+ Phối hợp với các cơ quan chuyên môn có liên quan trong việc xây dựng phương án sắp xếp lại, xử lý nhà, đất và tài sản khác thuộc sở hữu nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

+ Dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở;

+ Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, chia tách, tổ chức lại, giải thể các đơn vị thuộc Sở theo quy định của pháp luật.

- Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về tài chính đối với doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân, các hội và các tổ chức phi chính phủ thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

- Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, thông tin, tuyên truyền, phổ biến giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về lĩnh vực tài chính; công tác tham mưu về các vấn đề pháp lý và tham gia tố tụng; tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, các chính sách, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án, phương án thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở sau khi được cấp có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt.

- Về quản lý ngân sách nhà nước, thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước:

+ Tổng hợp, lập dự toán thu ngân sách nhà nước trên địa bàn, dự toán thu, chi ngân sách địa phương, phương án phân bổ ngân sách cấp tỉnh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định:

- Hướng dẫn các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh và cơ quan tài chính cấp dưới xây dựng dự toán ngân sách nhà nước hàng năm theo quy định của pháp luật;

- Thực hiện kiểm tra, thẩm tra dự toán ngân sách của các cơ quan, đơn vị cùng cấp và dự toán ngân sách của cấp dưới.

+ Về quản lý tài chính đối với đất đai:

- Chủ trì báo cáo Chủ tịch Hội đồng thẩm định bảng giá đất, tổ chức thẩm định bảng giá đất, bảng giá đất điều chỉnh; chủ trì báo cáo Chủ tịch Hội đồng thẩm định giá đất cụ thể, tổ chức thẩm định giá đất cụ thể trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành hệ số điều chỉnh giá đất để tính tiền sử dụng đất, tiền thuê đất; mức tỷ lệ phần trăm (%) cụ thể để xác định đơn giá thuê đất trả tiền thuê đất hàng năm theo quy định của pháp luật đất đai;

- Chủ trì xác định và trình Ủy ban nhân dân tỉnh quy định mức tỷ lệ (%) để tính thu tiền thuê đối với đất xây dựng công trình ngầm, đất có mặt nước, mức tiền thuê mặt nước; đơn giá thuê mặt nước của từng dự án cụ thể (trừ các dự án khai thác dầu khí ở lãnh hải và thềm lục địa của Việt Nam); xác định các khoản được trừ vào tiền sử dụng đất, tiền thuê đất, thuê mặt nước phải nộp;

- Kiểm tra, thẩm định các khoản kinh phí tổ chức thực hiện công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư đối với trường hợp Nhà nước thu hồi đất đối với dự án, tiểu dự án do Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, bao gồm cả trường hợp được ứng vốn từ Quỹ phát triển đất hoặc tạm ứng vốn từ Kho bạc Nhà nước. Phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, tổ chức, đơn vị ở địa phương trong việc thực hiện chính sách bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xác định giá khởi điểm để đấu giá quyền sử dụng; xác định giá trị quyền sử dụng đất để tính vào giá trị doanh nghiệp khi cổ phần hóa.

+ Phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc thực hiện công tác quản lý thu thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác trên địa bàn.

+ Kiểm tra, giám sát việc quản lý và sử dụng ngân sách ở các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách; yêu cầu Kho bạc Nhà nước tạm dừng thanh toán khi phát hiện chi vượt dự toán, chi sai chính sách chế độ hoặc không chấp hành chế độ báo cáo của Nhà nước.

+ Thẩm định quyết toán thu ngân sách nhà nước phát sinh trên địa bàn huyện, quyết toán thu, chi ngân sách huyện; thẩm định hoặc duyệt và thông báo quyết toán đối với các cơ quan hành chính, các đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác có sử dụng ngân sách cấp tỉnh theo quy định;

Tổng hợp tình hình thu, chi ngân sách nhà nước, lập tổng quyết toán ngân sách hàng năm của địa phương trình Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh phê duyệt, báo cáo Bộ Tài chính.

+ Quản lý vốn đầu tư phát triển.

- Tham gia với Sở Kế hoạch và Đầu tư, các cơ quan có liên quan để tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh về chiến lược thu hút, huy động, sử dụng vốn đầu tư ngắn hạn, dài hạn trong và ngoài nước; xây dựng các chính sách, biện pháp điều phối và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) trên địa bàn. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về tài chính đối với các chương trình, dự án ODA trên địa bàn;

- Phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan liên quan xây dựng dự toán và phương án phân bổ dự toán chi đầu tư phát triển hàng năm; chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan bố trí các nguồn vốn khác có tính chất đầu tư trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định;

- Phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phân bổ vốn đầu tư, danh mục dự án đầu tư có sử dụng vốn ngân sách; kế hoạch điều chỉnh phân bổ vốn đầu tư trong trường hợp cần thiết; xây dựng kế hoạch điều chỉnh, điều hòa vốn đầu tư đối với các dự án đầu tư từ nguồn ngân sách địa phương;

- Tham gia về chủ trương đầu tư; thẩm tra, thẩm định, tham gia ý kiến theo thẩm quyền đối với các dự án đầu tư do tỉnh quản lý;

- Tham gia với Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan liên quan về nội dung tài chính, các chính sách ưu đãi tài chính đối với các dự án, doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) trên địa bàn;

- Kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch vốn đầu tư, tình hình quản lý, sử dụng vốn đầu tư, quyết toán vốn đầu tư thuộc ngân sách địa phương của chủ đầu tư và cơ quan tài chính huyện, xã; tình hình kiểm soát thanh toán vốn đầu tư của Kho bạc Nhà nước ở tỉnh, huyện;

- Tổ chức thẩm tra quyết toán vốn đầu tư dự án hoàn thành, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đối với các dự án thuộc thẩm quyền phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Thẩm tra, phê duyệt quyết toán các dự án đầu tư bằng nguồn vốn sự nghiệp có tính chất đầu tư xây dựng cơ bản của địa phương theo quy định;

- Tổng hợp, phân tích tình hình huy động và sử dụng vốn đầu tư, đánh giá hiệu quả quản lý, sử dụng vốn đầu tư, quyết toán vốn đầu tư của địa phương, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Tài chính theo quy định.

+ Quản lý Quỹ dự trữ tài chính của địa phương theo quy định của pháp luật.

+ Thống nhất quản lý các khoản vay và viện trợ dành cho địa phương theo quy định của pháp luật; quản lý tài chính nhà nước đối với nguồn viện trợ nước ngoài trực tiếp cho địa phương thuộc nguồn thu của ngân sách địa phương; giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai việc phát hành trái phiếu và các hình thức vay nợ khác của địa phương theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, Luật Quản lý nợ công.

+ Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập và chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của pháp luật.

+ Hướng dẫn và tổ chức thực hiện chế độ công khai tài chính ngân sách của Nhà nước theo quy định của pháp luật.

+ Tổng hợp kết quả thực hiện kiến nghị của thanh tra, kiểm toán về lĩnh vực tài chính ngân sách báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

+ Hướng dẫn và tổ chức thực hiện Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong sử dụng ngân sách, tài chính công theo quy định của pháp luật.

- Về quản lý tài sản nhà nước tại địa phương:

+ Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh các văn bản hướng dẫn về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước và phân cấp quản lý nhà nước về tài sản nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương;

+ Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện chế độ quản lý tài sản nhà nước; đề xuất các biện pháp về tài chính để đảm bảo quản lý và sử dụng có hiệu quả tài sản nhà nước theo thẩm quyền tại địa phương;

+ Quyết định theo thẩm quyền hoặc trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền việc mua sắm, xác lập quyền sở hữu của Nhà nước về tài sản, thu hồi, điều chuyển, thanh lý, bán, thuê, cho thuê, chuyển nhượng, tiêu hủy tài sản nhà nước và các hình thức xử lý khác; giao tài sản nhà nước cho đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ tài chính và sử dụng tài sản nhà nước của đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ tài chính vào mục đích sản xuất kinh doanh, dịch vụ, cho thuê, liên doanh, liên kết;

+ Tổ chức quản lý tiền bán tài sản được xác lập quyền sở hữu của Nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương; tiền bán hoặc thuê, cho thuê tài sản kết cấu hạ tầng thuộc địa phương quản lý; các nguồn tài chính phát sinh trong quản lý, sử dụng tài sản nhà nước;

+ Hướng dẫn và tổ chức thực hiện chế độ công khai quản lý, sử dụng tài sản nhà nước trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị theo quy định của pháp luật;

+ Tổ chức tiếp nhận, quản lý, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định xử lý hoặc xử lý theo thẩm quyền đối với tài sản không xác định được chủ sở hữu; tài sản bị chôn giấu, chìm đắm được tìm thấy; di sản không có người thừa kế; tài sản tịch thu sung quỹ nhà nước theo bản án, quyết định thi hành án; tài sản của các dự án sử dụng vốn nhà nước (bao gồm cả vốn ODA) khi dự án kết thúc và các tài sản khác được xác lập quyền sở hữu của Nhà nước, tài sản của tổ chức cá nhân tự nguyện chuyển giao quyền sở hữu cho chính quyền địa phương;

+ Tổ chức quản lý và khai thác tài sản nhà nước chưa được cấp có thẩm quyền giao cho tổ chức, cá nhân quản lý, sử dụng; quản lý các nguồn tài chính phát sinh trong quá trình quản lý, khai thác, chuyển giao, xử lý tài sản nhà nước;

+ Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến với các bộ, ngành và Bộ Tài chính về việc sắp xếp nhà, đất của các cơ quan Trung ương quản lý trên địa bàn;

+ Quản lý cơ sở dữ liệu tài sản nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương; giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

- Quản lý nhà nước về tài chính đối với các quỹ do cơ quan có thẩm quyền ở địa phương thành lập theo quy định của pháp luật (Quỹ đầu tư phát triển, Quỹ phát triển đất, Quỹ bảo trì đường bộ, Quỹ bảo vệ môi trường, Quỹ bảo vệ và phát triển rừng, Quỹ phát triển nhà ở, Quỹ bảo lãnh tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ,...).

+ Phối hợp xây dựng đề án thành lập và hoạt động của các quỹ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các vấn đề về phương thức điều hành, đối tượng đầu tư và cho vay; lãi suất; cấp vốn điều lệ; giải thể các quỹ theo quy định của pháp luật;

+ Hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động của các quỹ; kiểm tra, giám sát việc chấp hành chế độ quản lý tài chính, báo cáo kết quả hoạt động của quỹ định kỳ theo chế độ quy định và thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

+ Kiểm tra, giám sát các việc sử dụng nguồn vốn ngân sách địa phương ủy thác cho các tổ chức nhận ủy thác (các quỹ đầu tư phát triển, các tổ chức tài chính nhà nước,...) để thực hiện giải ngân, cho vay, hỗ trợ lãi suất theo các mục tiêu đã được Ủy ban nhân dân tỉnh xác định.

- Về quản lý tài chính doanh nghiệp:

+ Hướng dẫn thực hiện các chính sách, chế độ quản lý tài chính doanh nghiệp của các loại hình doanh nghiệp, tài chính hợp tác xã và kinh tế tập thể; chính sách tài chính phục vụ chuyển đổi sở hữu, sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước, chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công lập thành doanh nghiệp, cổ phần hóa đơn vị sự nghiệp công lập, chế độ quản lý, bảo toàn và phát triển vốn nhà nước tại doanh nghiệp;

+ Kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm việc thực hiện pháp luật về tài chính, kế toán của các loại hình doanh nghiệp trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

+ Quản lý phần vốn và tài sản thuộc sở hữu nhà nước tại các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế hợp tác, kinh tế tập thể do địa phương thành lập theo quy định của pháp luật; thực hiện quyền, nghĩa vụ đại diện chủ sở hữu phần vốn nhà nước tại các doanh nghiệp theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

+ Kiểm tra việc quản lý sử dụng vốn và tài sản nhà nước, việc phân phối thu nhập, trích lập và sử dụng các quỹ của doanh nghiệp nhà nước do địa phương thành lập; thực hiện chức năng giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của doanh

nghiệp nhà nước do địa phương thành lập và doanh nghiệp có vốn nhà nước theo quy định của pháp luật;

+ Tổng hợp tình hình chuyển đổi sở hữu, sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước; phân tích, đánh giá tình hình tài chính doanh nghiệp 100% vốn nhà nước và các doanh nghiệp có vốn nhà nước do địa phương thành lập hoặc góp vốn, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ trưởng Bộ Tài chính;

+ Quản lý việc trích lập và sử dụng quỹ tiền lương, thù lao, tiền thưởng của kiểm soát viên và người đại diện vốn nhà nước tại doanh nghiệp theo quy định của pháp luật;

+ Tổng hợp đánh giá tình hình thực hiện cơ chế tài chính phục vụ chính sách phát triển hợp tác xã, kinh tế tập thể trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

+ Là đầu mối tiếp nhận báo cáo tài chính của doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) và tổng hợp, phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp FDI theo chế độ quy định phục vụ chính sách phát triển kinh tế - xã hội, thu hút vốn đầu tư nước ngoài trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Về quản lý giá và thẩm định giá:

+ Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành định hướng quản lý, điều hành, bình ổn giá hàng năm, 5 năm, 10 năm các mặt hàng thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh; dự thảo văn bản hướng dẫn pháp luật về giá và thẩm định giá trên địa bàn theo quy định của pháp luật; quy định trình tự, quy trình thẩm định phương án giá và phân cấp quyết định giá đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc thẩm quyền quyết định giá của Ủy ban nhân dân tỉnh;

+ Quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định giá tài sản, hàng hóa, dịch vụ theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh;

+ Thẩm định phương án giá theo đề nghị của Sở quản lý ngành, lĩnh vực, đơn vị sản xuất kinh doanh để Sở quản lý ngành, lĩnh vực, đơn vị sản xuất kinh doanh, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật;

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức kiểm tra yếu tố hình thành giá theo quy định của pháp luật;

+ Tổ chức hiệp thương giá theo quy định của pháp luật, thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành về giá trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định biện pháp bình ổn giá trên địa bàn theo quy định của pháp luật; tổ chức thực hiện các biện pháp bình ổn giá; bổ sung mặt hàng thực hiện kê khai giá và tổ chức thực hiện kê khai giá tại địa phương theo quy định của pháp luật;

+ Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc phân công và tổ chức thực hiện thẩm định giá tài sản nhà nước thuộc địa phương quản lý; chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan thực hiện thẩm định giá đối với tài sản nhà nước theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh;

+ Xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác cơ sở dữ liệu trên địa bàn về giá theo quy định của pháp luật.

- Hướng dẫn, quản lý và kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật đối với các tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính thuộc lĩnh vực tài chính, kế toán, kiểm toán độc lập, đầu tư tài chính, các doanh nghiệp kinh doanh xổ số, đặt cược và trò chơi có thưởng trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về lĩnh vực tài chính thuộc phạm vi quản lý của Sở đối với Phòng Tài chính - Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở; phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong việc sử dụng tài sản, kinh phí được giao theo quy định của pháp luật.

- Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ công tác của văn phòng, thanh tra, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và đơn vị sự nghiệp thuộc Sở (nếu có), phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở theo hướng dẫn của Liên Bộ Tài chính và Bộ Nội vụ và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, điều động, bổ nhiệm, luân chuyển, biệt phái, cho từ chức, kỷ luật, miễn nhiệm, cho thôi việc, nghỉ hưu đối với công chức, viên chức và lao động thuộc phạm vi quản lý của Sở theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện hợp tác quốc tế về lĩnh vực tài chính theo quy định của pháp luật và sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Tổ chức triển khai ứng dụng công nghệ thông tin; xây dựng, quản lý và khai thác hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý tài chính, tài sản và chuyên môn nghiệp vụ được giao; chủ trì công bố số liệu tài chính, cung cấp thông tin thống kê tài chính trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính được giao theo quy định và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân tỉnh, các bộ, cơ quan ngang bộ.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao và theo quy định của pháp luật.

**PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	<p>Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; - Vấn đề bên ngoài: + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; <p><i>Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/ Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý. Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.</i></p>
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân.... 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. <p><i>Tài liệu liên quan: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 của cơ quan được xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho các lĩnh vực cung cấp thủ tục hành chính sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công thuộc phạm vi quản lý của Sở Tài chính đã được UBND tỉnh Khánh Hòa công bố, các lĩnh vực theo chức năng và nhiệm vụ đã được phê duyệt của

	<p>các phòng chuyên môn thuộc Sở.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phạm vi áp dụng bao gồm 07/7 phòng thuộc Sở: + Phòng Tài chính hành chính sự nghiệp; + Phòng Quản lý Giá; + Phòng Quản lý Công sản và Tài sản Nhà nước tại doanh nghiệp; + Phòng Quản lý ngân sách; + Phòng Tài chính đầu tư; + Văn phòng; + Thanh tra. <p>Phạm vi áp dụng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, công dân, gồm các lĩnh vực sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lĩnh vực Đăng ký mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách; 2. Lĩnh vực Quản lý giá; 3. Lĩnh vực Quản lý công sản; 4. Lĩnh vực Bồi thường nhà nước; 5. Lĩnh vực giải quyết tố cáo; 6. Lĩnh vực giải quyết khiếu nại; 7. Lĩnh vực xử lý đơn; 8. Lĩnh vực tiếp công dân. <p><i>Tài liệu liên quan : Quyết định công bố (kèm theo phụ lục các lĩnh vực hoạt động của cơ quan được công bố phù hợp với TCVN ISO 9001:2015) và Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo mẫu tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.</i></p>
<p>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</p>	<ul style="list-style-type: none"> - HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: <ul style="list-style-type: none"> + Cổng Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (https://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn); + Phần mềm một cửa điện tử (https://motcua.hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn); + Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; + Các phần mềm quản lý khác (quản lý tài chính, nhân lực...) sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. - Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HT QLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, để giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao, áp dụng QT trên phần mềm một cửa, quy trình nội bộ (QTNB) do Chủ tịch UBND tỉnh/Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh phê duyệt. - Cơ quan HCNN phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục I. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.</i></p>

5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	<p>- Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL; 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan; 3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan; 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp; 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình; 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có; 7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; 8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến; 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý; 10. Thúc đẩy cải tiến liên tục; 11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào khách hàng</p> <p>- Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.</p> <p>- Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết. 3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
5.2. Chính sách chất lượng (CSCL)	<p>- Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.</p> <p>- Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: PL.II: Chính sách chất lượng.</i></p>

<p>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</p>	<p>- Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành.</p> <p>- Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. 5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan. 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện. <p><i>Tài liệu liên quan: Quyết định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của CQHCCNN, các phòng được cấp có thẩm quyền ban hành; Đề án vị trí việc làm của Sở Tài chính</i></p>
<p>6. HOẠCH ĐỊNH</p>	
<p>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</p>	<p>- Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan.</p> <p>- Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đều cần được xem xét.</p> <p>- Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan tập trung vào việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; + Nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...); + Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa); + Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. <p>Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.</p> <p>Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung.</p> <p>- Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi</p>

	<p>ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: <ul style="list-style-type: none"> + Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; + Loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan; + Chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn. + Chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...), giải quyết thủ tục hành chính. + Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro</i></p>
<p>6.2. Mục tiêu chất lượng (MTCL) và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. - Hằng năm, cơ quan tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện MTCL đã thiết lập tại các phòng/bộ phận. <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục III. Kế hoạch thực hiện MTCL và Báo cáo thực hiện MTCL</i></p>
<p>6.3. Hoạch định thay đổi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan đảm bảo lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. - Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ xem xét của lãnh đạo về HTQLCL</i></p>
<p>7. HỖ TRỢ</p>	
<p>7.1. Nguồn lực</p>	
<p>7.1.1. Khái quát</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.

	<p>2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. - Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2. Con người	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của cơ quan - Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. - Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá CBCC hàng năm</i></p>
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. - Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định. - Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ kiểm soát các thiết bị đo lường; hồ sơ các máy móc, thiết bị liên quan.</i></p>
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	<p>Cơ quan đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng (đảm bảo diện tích phòng làm việc, nhiệt độ phòng làm việc, văn hóa công sở, mối quan hệ của CBCC, NLD...).</p>
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản

	<p>là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. 2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. 3. Trưởng các Phòng có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. 4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. <p><i>Đối với các cơ quan sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì phải thực hiện việc kiểm soát thiết bị đo lường như 7.1.3</i></p>
<p>7.1.6. Tri thức của tổ chức</p>	<p>Ban chỉ đạo ISO lập và xem xét, cập nhật định kỳ hàng năm bảng xác định và quản lý các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. <p>- Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết. - Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn liên quan đến hoạt động của CQHCCN được cập nhật, chia sẻ lưu trữ, các hoạt động tuyên truyền, đào tạo tập huấn; Hệ thống các quy trình thủ tục hành chính được xây dựng, phê duyệt và công khai.</i></p> <p><i>Phụ lục IV: Bảng xác định và quản lý tri thức</i></p>
<p>7.2. Năng lực</p>	<p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết.</p> <p>- Để thực hiện được điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CBCC của</i></p>

	<i>CQHCNN</i>
7.3. Nhận thức	<p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. <p>- Để thực hiện điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL. 4. Phổ biến các tài liệu HTQLCL, văn bản QPPL liên quan và hệ thống các quy trình thủ tục hành chính TTHC (QT ISO hoặc QTNB).
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, công thông tin điện tử, E-Office...; truyền đạt bằng văn bản.
7.5. Thông tin dạng văn bản	<p>- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; cơ quan có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này cơ quan xác định:</i></p> <p>- <i>Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> <p>- <i>Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> <p>- Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.</p> <p>- Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện</p>

	<p>pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.</p> <p>- Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản</i></p>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<p>Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro; các QT ISO, QTNB</i></p>
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước. <p><i>Tài liệu liên quan: : công Trung tâm DVHCCTT; E-Office;</i></p>
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp.

	3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), cơ quan sẽ có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không áp dụng yêu cầu này của tiêu chuẩn. Việc loại trừ này không ảnh hưởng tới khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu luật pháp và khách hàng.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<p>- Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài.</p> <p>- Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. <p>Mua hàng:</p> <p>- Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng.</p> <p>- Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.</p> <p>-Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau</p>

	<p>đó.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy định/Quy chế mua sắm tài sản công của nhà nước hiện hành.</i></p>
<p>8.5. Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công</p>	
<p>Thực hiện và kiểm soát cung cấp dịch vụ hành chính công</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng các Đơn vị/ bộ phận liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được nhận biết và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm như sau: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Các quy trình, hướng dẫn công việc và quy trình kỹ thuật (nếu có), đã được phê chuẩn. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho cán bộ, công chức sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan. ▪ Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực, thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường. ▪ Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công. ▪ Chỉ định những người có năng lực, trình độ chuyên môn, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. ▪ Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các thủ tục, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp, nhằm ngăn ngừa sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức. ▪ Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính. - Cơ quan đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do cơ quan cung cấp, bao gồm cả trạng thái của văn bản, hồ sơ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn kiểm tra, thẩm định, phê duyệt cho tới khi chuyển giao. - Mọi sản phẩm/dịch vụ do cơ quan tạo ra và cung cấp đều được nhận biết theo dấu hiệu được quy định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ. - Hồ sơ được nhận biết ngày nhận, ngày giải quyết, ngày trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức và công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ.(như ký tắt trên văn bản, tình trạng thẩm định, phê duyệt trên phần mềm hệ thống, phiếu tiếp nhận hồ sơ) - Cơ quan đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức và công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét. - Mọi yêu cầu phát sinh trong hồ sơ yêu cầu, ngoài các thủ tục đã niêm yết phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công

	<p>dân kịp thời để bổ sung.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét. - Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra. - Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, điều kiện khi đưa vào giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, công dân. Đơn vị, bộ phận giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này. - Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Khắc phục hậu quả. ▪ Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. - Cơ quan có kế hoạch đo lường và quan tâm phúc đáp và giải quyết các phản hồi của Tổ chức và công dân về chất lượng dịch vụ công do cơ quan cung cấp. - Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. <p><i>Tài liệu liên quan: Cổng Trung tâm DVHCCTT; Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; Phần mềm một cửa điện tử; Các QTNB giải quyết TTHC ; hồ sơ giải quyết TTHC ; các văn bản liên quan đến việc giải quyết TTHC</i></p>
<p>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</p>	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. - Thẩm định tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết TTHC tại các phòng, ban chuyên môn. - Xem xét thể thức và nội dung văn bản của lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn đối với các dự thảo kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển lãnh đạo cơ quan phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.

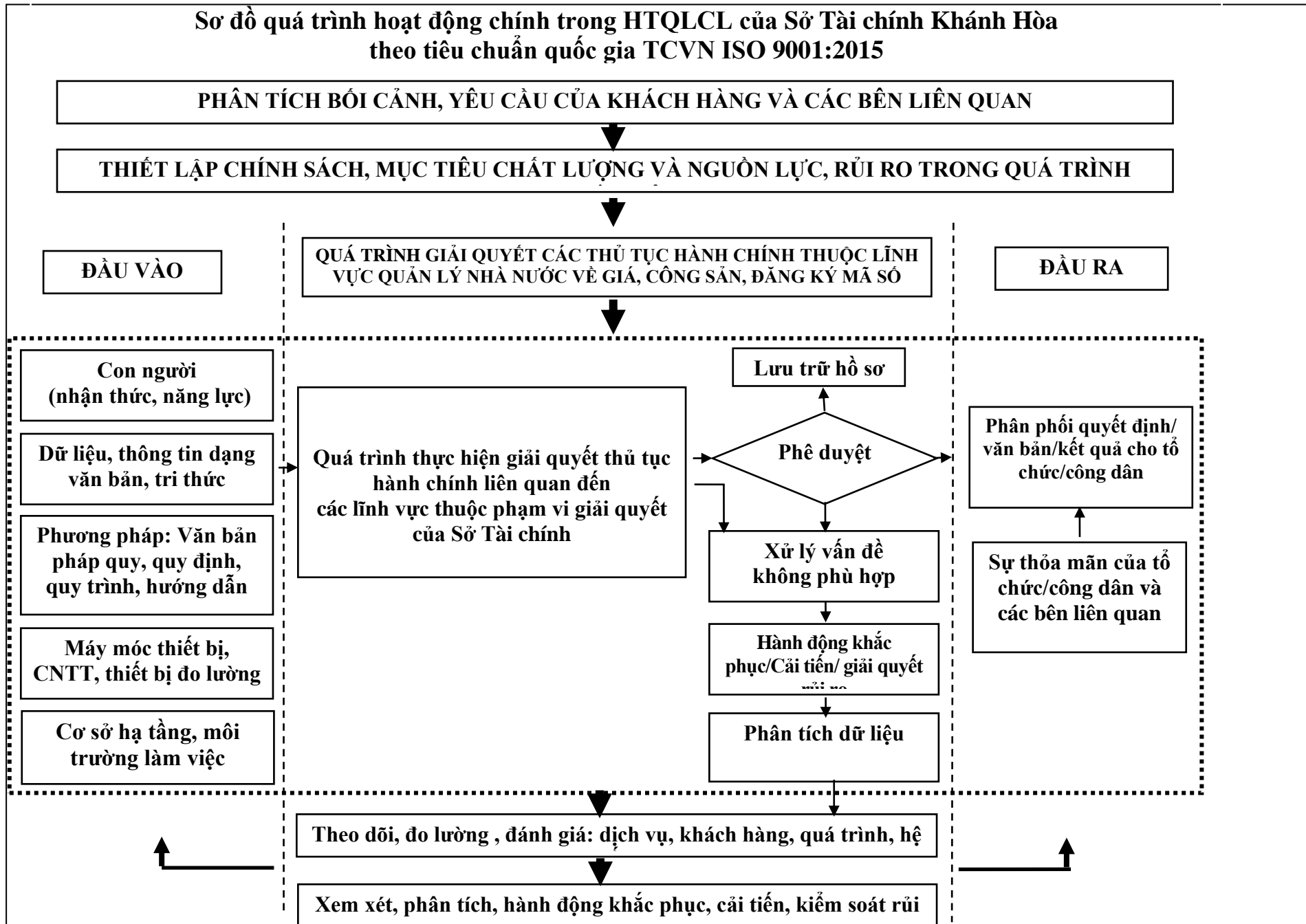
	<p>- Xem xét, duyệt các kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để chuyển giao cho khách hàng.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: TTHC và các quy trình giải quyết TTHC (QTNB, QT trên phần mềm một cửa).</i></p>
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<p>- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý.</p> <p>- Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL</i></p>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	<p>- Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</p> <p>- Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</p> <p>- Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của khách hàng. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	<p>- Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</p> <p>- Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng, thông qua kết quả điều tra xã hội học của tỉnh ...).</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem

	<p>HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL</i></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo (XXLD)	<p>- Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.</p> <p>- Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả XXLĐ.</p> <p>- Hoạt động XXLĐ phải đảm bảo đầy đủ đầu vào và đầu ra theo yêu cầu của 9.3.2 và 9.3.3 của TCVN ISO 9001:2015.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.</i></p>
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.</p>
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. 2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của

	các sự không phù hợp đã xảy ra.
10.3. Cải tiến liên tục	<p>Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ; Quy trình Cải tiến chất lượng; Quy trình Quản lý Rủi ro</i></p>

PHỤ LỤC I

Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL của Sở Tài chính Khánh Hòa theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015



Phụ lục II
MẪU CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

UBND
...<TÊN CQHCNN>...

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

“.....”

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của ...
<Tên CQHCNN>.... cam kết:

1. Đảm bảo
2.
3.
-

....., ngày..... tháng ... năm.....

GIÁM ĐỐC

(ký tên, đóng dấu)

.....

Phụ lục III

MẪU KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM
SỞ TÀI CHÍNH

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết

.....ngày.....tháng..... năm

GIÁM ĐỐC

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM
CỦA SỞ TÀI CHÍNH

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới

....., ngày.....tháng..... năm

GIÁM ĐỐC

